

# PENGARUH MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK RATAMA MEDAN PETISAH

Owen de Pinto Simanjuntak, S.E., M.M  
Tia Novira Sucipto, S.E., M.Si, Ak

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang aktif datang menyampaikan SPT secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan dua variabel antara lain variabel independen Motivasi Membayar Pajak dan variabel dependen Kepatuhan Wajib Orang Pribadi. Data primer di kumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden dengan menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Keputusan pengambilan sampel ini dilakukan karena wajib pajak yang ada terdaftar di tiap kantor pajak yang berbeda sesuai dengan daerah mereka tinggal.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa hubungan dengan antara motivasi membayar pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah 0,625 yang berada pada kategori sedang berdasarkan koefisien yang ada, yaitu (0,60-0,799). Hasil penelitian ini bahwa motivasi membayar pajak memiliki hubungan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan tingkat signifikan t hitung adalah  $3,399 >$  dari pada t tabel 1,661. Menunjukkan penerimaan  $H_a$  dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa secara persial berpengaruh antar (variabel Independen) motivasi membayar pajak dengan (variabel dependen) kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

**Kata Kunci : Pajak, Motivasi, Kepatuhan, Wajib Pajak**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. Saat ini, pajak bukan lagi merupakan sesuatu yang asing bagi kalangan masyarakat. Sebagian kalangan masyarakat telah menempatkan pajak secara proposional dalam kehidupannya, bahwa pajak telah dianggap sebagai salah satu kewajiban dalam bernegara, yaitu merupakan sarana untuk ikut berpartisipasi dalam membantu pelaksanaan tugas kenegaraan yang ditangani oleh pemerintah.

Di Indonesia menganut *self assesment system* yang artinya wajib pajak di beri kepercayaan untuk menghitung jumlah pajak yang terutang jumlah pajak yang sudah dibayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Namun kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah.

Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Fuad Rachmany dikutip oleh Apandi (2015:2) mengatakan belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia disebabkan oleh tiga hambatan. Ketiga hambatan itu adalah pertama, tingkat kepatuhan wajib pajak orang

pribadi dalam membayar pajak masih sangat rendah, kedua, penerimaan pajak masih didominasi sektor formal dan besar dan, ketiga, kapasitas kelembagaan masih terbatas. Sri Mulyani mengemukakan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, baru mencapai 62,3%. Sementara angka tax ratio atau jumlah pembayar pajak Indonesia dibandingkan dengan jumlah penduduk yang seharusnya membayar pajak wajib pajak baru mencapai angka 11%.

Rendahnya penerimaan pajak umumnya dikarenakan wajib pajak belum memiliki motivasi yang kuat untuk sadar dan patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan. Sulistiyono (2012:3) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa isu korupsi, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak merupakan hal-hal yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Pada saat ini juga, data jumlah penerimaan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah wajib pajak terdaftar pada tahun 2013 tercatat sebanyak 34.342 tahun 2014 tercatat sebanyak 33.500 sedangkan tahun 2015 sebanyak 31.700 jumlah wajib pajak. Berdasarkan data di atas adanya kenaikan dan penurunan jumlah wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak masih minim/rendah, karena salah satunya tidak memiliki motivasi/dorongan dalam diri seseorang wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut Yenni Mangoting (2013) dikutip oleh Herawan bahwa keputusan kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh utilitas yang akan diperoleh dengan adanya insentif keuangan, insentif keuangan dibentuk oleh sanksi dan denda perpajakan,

pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Cahyonowati (2011) yang mengemukakan bahwa tingkat moral wajib pajak di Indonesia belum tumbuh dari motivasi intrinsik individu melainkan paksaan dari faktor eksternal yaitu oleh besarnya denda pajak.

Motivasi membayar pajak adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri wajib pajak yang melatarbelakangi seorang wajib pajak untuk membayar pajak. Motivasi ini bisa timbul dari dalam maupun luar individu.

### **Rumusan Masalah**

Apakah motivasi membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama medan petisah ?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama medan petisah.

### **Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antar lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis  
Penelitian ini diharapkan bisa menambahkan wawasan Ilmu Pengetahuan di bidang perpajakan terutama mengenai masalah Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan di masyarakat.

- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

motivasi dalam beberapa tingkatan, namun secara umum terdapat keseragaman dalam mengklasifikasikan tingkatan motivasi yaitu : a) motivasi dikatakan kuat apabila dalam diri seseorang dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari memiliki harapan yang positif, mempunyai harapan yang tinggi, dan memiliki keyakinan yang tinggi, b) motivasi sedang apabila dalam diri manusia memiliki keinginan yang positif, mempunyai harapan yang tinggi, namun memiliki keyakinan yang rendah, c) motivasi dikatakan lemah/rendah apabila di dalam diri manusia memiliki harapan dan keyakinan yang rendah dalam dirinya. Menurut B.Uno (2008:2) Maslow sebagai tokoh motivasi aliran humanisme, menyatakan bahwa kebutuhan manusia secara hierarkis semuanya laten dalam diri manusia. Maslow mengemukakan lima tingkat kbutuhan seperti terlihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Maslow

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### 1. Motivasi

Menurut B.Uno (2008:2), Istilah motivasi berasal dari kata “*motif*” yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat. Menurut Irwanto (2008) yang dikutip oleh Sulistiyono (2012:5) Ada beberapa ahli psikologis membagi

#### a. Kebutuhan Fisiologi

Kebutuhan yang harus dipuaskan untuk tetap dapat hidup, termasuk makanan, perumahan, pakaian, udara bernafas dan sebagainya .

Kebutuhan Akan Rasa Aman . Ketika kebutuhan fisiologis seseorang yang telah dipuaskan, perhatian dapat diarahkan kepada kebutuhan akan keselamatan .

b. **Kebutuhan Akan Cinta Kasih Atau Kebutuhan Sosial**

Ketika seseorang telah memuaskan kebutuhan fisiologis dan rasa aman, kepentingan berikutnya adalah hubungan antar manusia. Cinta kasih dan kasih sayang yang diperlukan pada tingkat ini, mungkin disadari melalui hubungan-hubungan antar pribadi yang mendalam tetapi juga yang dicerminkan dalam kebutuhan untuk menjadi bagian berbagai kelompok sosial.

c. **Kebutuhan akan Penghargaan**

Percaya diri dan harga diri maupun kebutuhan akan pengakuan orang lain. Dalam kaitan dengan pekerjaan hal itu berarti memiliki pekerjaan yang dapat diakui sebagai bermanfaat, menyediakan sesuatu yang dapat dicapai, serta pengakuan umum dan kehormatan di dunia luar.

d. **Kebutuhan Aktualisasi**

Kebutuhan tersebut ditempatkan paling atas pada Hierarki Maslow dan berkaitan dengan keinginan pemenuhan diri. Ketika semua kebutuhan lain sudah dipuaskan, seseorang ingin mencapai secara penuh potensinya. Tahap terakhir itu mungkin tercapai hanya oleh beberapa orang. Didalam kenyataan, semua contoh terlalu sederhana karena semua orang berbeda dan mempunyai dorongan semangat yang berbeda pula, yang dalam beberapa hal, berubah sepanjang waktu.

Identifikasi indikator-indikator motivasi membayar pajak seorang wajib pajak menurut husen abdul ghoni (2012) yang dikutip oleh Lukmana Putri (2016:39) yaitu sebagai berikut :

1. **Motivasi Intrinsik**

a. Kejujuran wajib pajak, berkaitan dengan *self assessment system* yang membutuhkan tingkat kejujuran tinggi dari setiap wajib pajak agar tujuan dari perpajakan dapat tercapai.

b. kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang, semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, begitu juga sebaliknya.

c. Hasrat untuk membayar pajak, kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.

2. **Motivasi Ekstrinsik**

a. Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara

b. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

**2. Kepatuhan Wajib Pajak**

Definisi patuh dalam kamus bahasa indonesia adalah suka

menurut, taat (kepada perintah, aturan); berdisiplin. Sedangkan kepatuhan memiliki definisi sifat patuh, ketaatan. Dengan demikian, kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Agustinus, Kurniawan (2009:46) ada beberapa kriteria Wajib Pajak Patuh, antara lain yaitu :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) Tahun terakhir.
- b. Dalam Tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat sebagai mana dimaksud diatas telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu Penyampaian SPT masa pajak berikutnya
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak per tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh, tidak termasuk utang pajak yang belum jatuh tempo.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir
- f. Laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan public atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah harus disusun dalam bentuk panjang (*long reform report*) dan menyaksikan rekonsiliasi laba-rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit oleh Akuntan Public

ditandatangani oleh Akuntan Public yang tidak sedang dalam pembinaan Lembaga Pemerintah Pengawasan Akuntan Public.

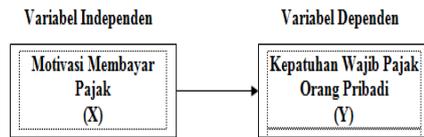
Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Sri dan Ita (2009) yang dikutip oleh Nurhidayah (2015:22) adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.  
Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.  
Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).
3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.  
unggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.
4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)  
Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak.

#### **Kerangka konseptual**

Model penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (X) Motivasi Membayar Pajak dan variabel terikat (Y) Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disusun paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.6 Kerangka Konseptual

Keterangan :

X = Motivasi Membayar Pajak

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

→ = Pengaruh interaksi variabel X terhadap Y

### BAB III METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Jln. Asrama No. 7A, Sei Sikambang C.II, Medan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif.

#### Populasi

Populasi adalah : Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Mengingat jumlah wajib pajak yang terdapat

cukup banyak dan adanya keterbatasan tenaga, dana dan waktu.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling*.

#### Data Penelitian

##### 1. Data primer

Data primer adalah untuk memperoleh data dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) atau survei dengan menggunakan kuesioner

##### 2. Data Sekunder

Sekunder yaitu data yang diperoleh dan berbagai sumber dokumen-dokumen atau laporan tertulis lainnya yang ada di KPP Pratama Medan Petisah.

#### Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan (*field research*) atau survei, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer.

2. Kuesioner (Angket) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4.3.1  
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan	100	34,6800	3,01471
Motivasi	100	43,8700	3,55805
Valid N (listwise)	100		

Berdasarkan tabel deskriptif variabel di atas, diketahui bahwa N sebanyak 100, dimana variabel rata-rata untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 34,6800 dengan nilai standar deviasi 3,01471. Demikian juga nilai Motivasi Membayar Pajak memiliki nilai rata-rata 43,8700 dengan nilai standar deviasi sebesar 3,55805, artinya nilai mean >std.deviation mendefinisikan bahwa hasil cukup baik. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai mean > dari nilai standar deviasi untuk variabel motivasi membayar pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, mendefenisikan bahwa hasil tersebut cukup baik.

## Hasil Pengujian Hipotesis

### 1. Hasil Analisis koefisien korelasi (r)

Berikut ini tabel 4.6 korelasi product moment }

Correlations			
		Motivasi Membayar pajak	Kepatuhan wajib pajak
Motivasi	Pearson Correlation	1	,625
	Sig. (2-tailed)		,00
	N	100	10
Kepatuhan	Pearson Correlation	,625**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	100	100

Hasil uji juga menunjukan hubungan atau korelasi antara variabel independen dan dependen sebesar 0,625. Koefisien korelasi bertanda positif artinya korelasi yang terjadi hubungan yang kuat antara variabel motivasi membayar pajak dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Hubungan tersebut hanya berlaku pada

sampel 100 responden. Nilai 0,625 menunjukan korelasi yang terjadi antara variabel independent dengan variabel dependent berada dalam kategori hubungan kuat (0,60-0,799), Sugiyono (2016: 184).

### Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa tingkat frekuensi motivasi membayar pajak memiliki hubungan signifikan dan ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi memiliki motivasi dalam diri dalam mencapai kepatuhan membayar pajaknya sendiri.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung adalah 3,399, selanjutnya di dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 10 % uji dua fihak dan  $dk = n - 2; 100 - 2 = 98$ , maka diperoleh t tabel = 1,661. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $3,399 >$  dari pada t tabel 1,661, ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi kesimpulannya koefisien korelasi 0,625 adalah signifikan (sig-t) atau dapat berlaku secara general pada populasi.

### 2. Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t)

Tabel 4.7 Hipotesis (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,609	3,563		6,346	,000
	Motivasi	,275	,081	,325	3,399	,001

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung adalah 3,399, selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 10 % uji dua fihak dan  $dk = n - 2; 100 - 2 = 98$ , maka diperoleh t tabel = 1,661. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung  $3,399 >$  dari pada t tabel 1,661, ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi kesimpulannya koefisien korelasi 0,625 adalah

signifikan (sig-t) atau dapat berlaku secara general pada populasi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

1. Adanya pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama medan petisah yaitu sebesar 0,625
2. Hasil uji juga menunjukkan hubungan atau korelasi antara variabel independen dan dependen sebesar 0,625.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, Kurniawan. 2009. *Panduan Praktis Perpajakan*, Andi Yogyakarta
- Apandi, Achmad. 2015. "Pengaruh *self assessment system* dan *account representative* Terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (survey pada wajib pajak kantor pelayanan pajak pratama soreang". *Jurnal Program Studi Akuntansi*, Fakultas Ekonomi.
- B.Uno, Hamzah. 2008. *Teori Motivasi & Pengukurannya*. Bumi Aksara
- Herawan, Dedy 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Wajib Pajak Dan Pelaksanaan E-Spt Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Wpop Di Kpp Pratama Bandung Cibeunying). *Jurnal Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas komputer Indonesia*.
- Nurhidayah, Sari. 2015. Pengaruh Penerapan Sist Em E.Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dbngan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kpp Pratama Klaten. *Skripsi*. Jurusan Pendidikan Akuntansi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putri, Lukmana. 2016. Pengaruh motivasi membayar pajak dan Tingkat pendidikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Pada kantor wilayah direktorat jenderal pajak Daerah istimewa yogyakarta Tahun 2015. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sulistiyono, Ayuvisda. 2012. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi Di Sentra Produksi Manik-Manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Akuntansi UNESA* (Vol 1, No 1,2012). Hlm. 1-20 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.